

MINISTÈRE DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX ET DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS

ACCUEIL | LE MINISTÈRE | AUTORITÉS ADMINISTRATIVES | NOUVELLES | POUR NOUS JOINDRE

 [Tweeter](#)  [ENVOYER](#)  [IMPRIMER](#)

[Des Services aux consommateurs](#) >

[Des Services gouvernementaux](#) >

[À votre service](#) >

- ▶ Droits des consommateurs
- ▶ Faire une réclamation
- ▶ Rédiger une lettre de réclamation
- ▶ Résilier un contrat
- ▶ Liste de mises en garde pour les consommateurs
- ▶ Brochures
- ▶ Vidéos Conseils

[Sujets populaires](#) >

- ▶ Achat de marchandises
- ▶ Adhésion et services
- ▶ Agences de recouvrement
- ▶ Automobiles
- ▶ Athlétisme
- ▶ Cartes-cadeaux
- ▶ Classement des films
- ▶ Cimetières et funérailles
- ▶ Condominiums
- ▶ Escroqueries et fraudes
- ▶ Finances personnelles
- ▶ Les prêts sur salaire
- ▶ Maisons
- ▶ Sécurité
- ▶ Vol d'identité
- ▶ Voyages

[L'index de Sujets](#) >

Plan d'accessibilité (LPHO) 2014

- [Sommaire](#)
- [Introduction](#)
- [Première section : Rapport sur les mesures prises par le ministère en 2014](#)
- [Deuxième section : Rapport sur les mesures prises par le ministère en 2015 et en 2016](#)
- [Troisième section : Mesures visant à repérer les obstacles](#)
- [Liens](#)
- [Pour nous joindre](#)
- [Annexe – Réalisations attendues indiquées dans le PPA](#)

Sommaire

Le Plan d'accessibilité 2014 du ministère des Services aux consommateurs (MSC) présente les réalisations ministérielles au cours de la période de novembre 2013 à décembre 2014. En juin 2014, le MSC et le ministère des Services gouvernementaux (MSG) ont été fusionnés pour créer le nouveau ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (MSGSC). Intégré à un ministère restructuré, l'ancien MSC rend compte de ses activités sous le nom qui lui avait été attribué avant la fusion. Le Plan d'accessibilité 2014 que produit le MSC aux termes de la Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario (LPHO) souligne les mesures prises pour repérer et supprimer les obstacles en 2014. Les mesures prévues pour la prochaine année ne sont pas incluses dans le présent rapport, car le MSC en est à son dernier rapport aux termes de la LPHO sous son ancien nom.

Les faits saillants des réalisations ministérielles en 2014 figurent ci-dessous :

- Le maintien de la conformité aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (normes ASC), c.-à-d. le Règl. de l'Ont. 429/07, et le nouveau règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées (NAI), soit le Règl. de l'Ont. 191/11;
- La présentation de la liste de contrôle de 2014 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, dans le cadre du processus relatif au certificat d'assurance de 2013-2014, qu'administre le Bureau du contrôleur provincial;
- La poursuite de la sensibilisation du personnel à l'égard des exigences en matière d'accessibilité, entre autres :
 - la prestation des derniers cours en ligne sur les NAI, le Code des droits de la personne de l'Ontario et les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, dès que possible;
 - l'offre de séances de recyclage sur la ligne de téléscripneur (ATS) aux employés désignés;
 - la tenue de deux séances d'information à l'intention des directeurs sur l'attestation des fournisseurs aux termes de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) – les directeurs ont été sensibilisés à l'importance de vérifier régulièrement si le personnel termine avec succès les cours obligatoires;
 - la tenue de trois séances d'information supplémentaires sur les documents accessibles et d'une séance de sensibilisation à l'accessibilité en général à l'occasion de la Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées;
 - la proposition d'activités de formation et de conseils sur l'approvisionnement accessible, et la communication de renseignements sur les processus d'approvisionnement sans obstacle, au besoin;
 - la participation à des réunions de direction et la transmission de communications aux gestionnaires pour sensibiliser à l'importance de plans d'urgence et de procédures

Entreprise et le secteur sans but lucratif >

Pour nous joindre >

Suivez-nous sur 

Parlez-nous sur 

- d'évacuation efficaces pour les employés ayant des besoins spéciaux;
- l'organisation, deux fois pendant l'année, d'une séance de formation pour les préposés à la sécurité-incendie, qui intègre les mesures de sécurité destinées aux personnes handicapées;
- la poursuite des communications par courriel et les mises à jour sur StaffNet.

- L'adoption de mesures assurant l'intégration des exigences d'accessibilité en matière d'emploi établies par Ressources humaines (RH) Ontario – le portail iManage se trouve sur la liste des ressources offertes aux gestionnaires dans le cadre du programme d'orientation ministériel;
- La poursuite de la surveillance des exigences d'accessibilité relatives aux sites Web et à leur contenu, que prévoit le règlement NAI – le ministère demeure conforme et continue de collaborer avec le Bureau du Conseil des ministres, notamment pour assurer la conformité, d'ici le 1er janvier 2016, de tous les sites Web et de leur contenu aux nouvelles normes établies;
- Le maintien des exigences en vertu desquelles tous les cadres supérieurs sont tenus d'inclure dans leur plan annuel un engagement en matière d'inclusion propre au ministère;
- La mise à jour régulière des pages traitant d'accessibilité sur l'intranet du ministère;
- L'offre aux employés d'une formation sur l'approvisionnement, qui contient un volet sur les processus sans obstacle, le cas échéant;
- La sensibilisation constante des gestionnaires à l'importance de plans d'urgence et de procédures d'évacuation efficaces pour les employés ayant des besoins spéciaux;
- L'élaboration d'un modèle de définition du consommateur vulnérable qui s'applique aux consommateurs communiquant avec le Bureau des services aux consommateurs – modèle tenant compte du Code des droits de la personne, de la LAPHO et du concept de vulnérabilité économique, et favorisant la collecte de données en vue d'une analyse approfondie des moyens de mieux répondre aux besoins des personnes handicapées;
- L'examen des lois du point de vue de l'accessibilité par la Direction des services juridiques du ministère, plus particulièrement axé sur l'une des lois influant le plus sur les efforts d'identification et d'élimination des obstacles : la *Loi de 2006 sur la protection du consommateur*.

Introduction

En vertu de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO), les ministères doivent élaborer et mettre à la disposition du public des plans annuels indiquant les mesures prévues pour repérer et supprimer les obstacles à l'accessibilité.

Le plan d'accessibilité (LPHO) (« le plan ») permet au ministère de rendre compte de ses réalisations et de la façon dont il montre l'exemple en matière de conformité aux exigences d'accessibilité réglementaires.

En 2010, le ministère des Services aux consommateurs a commencé à se conformer aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, les premières normes d'accessibilité établies aux termes de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. En 2011 est entré en vigueur le *règlement intitulé Normes d'accessibilités intégrées (NAI)*, qui prévoit la mise en œuvre progressive de nouvelles exigences dans les domaines suivants :

- l'information et les communications;
- l'emploi;
- le transport;
- la conception des espaces publics.

Chaque année, la fonction publique de l'Ontario (FPO), en tant qu'organisation visée par la loi, confirme sa conformité aux exigences de ces normes à la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario. Le plan d'accessibilité (LPHO) donne au ministère la possibilité de dépasser la simple obligation d'attester de sa conformité aux exigences réglementaires minimales. En particulier, le plan nous permet de souligner les mesures prises par notre ministère l'année dernière en vue de repérer et de supprimer les obstacles, tout en indiquant les nouvelles mesures prévues pour la prochaine année en vue de rendre le ministère plus accessible.

Le règlement NAI stipule que les organisations visées doivent créer et tenir à jour un plan pluriannuel d'accessibilité (PPA) qui décrit les stratégies adoptées pour prévenir et supprimer les obstacles à l'accessibilité. Pour respecter l'exigence relative au PPA, la FPO a publié le plan intitulé *Montrer l'exemple* en 2012.

Les organisations sont également tenues d'élaborer un rapport d'étape annuel qui fait état des progrès accomplis pour faire avancer la stratégie exposée dans le PPA et pour se conformer aux exigences du règlement NAI. En 2013, la FPO a publié son premier *Rapport d'étape annuel*, qui décrit les progrès réalisés en 2012.

Le plan d'accessibilité (LPHO) 2014 du ministère des Services aux consommateurs montre comment les mesures prises par celui-ci et les mesures prévues pour les prochaines années appuient les principaux résultats visés et les réalisations attendues dont fait état le PPA.

Pour consulter le plan d'accessibilité (LPHO) 2014 du ministère des Services aux consommateurs ainsi que ceux des autres ministères, prière de visiter Ontario.ca.

Première section : Rapport sur les mesures prises par le ministère en 2014

I. Services à la clientèle

Résultat clé visé dans le PPA de la FPO

Les personnes handicapées qui sont des clients de la FPO reçoivent des biens et des services de qualité supérieure, en temps utile.

Mesures prises par le ministère des Services aux consommateurs en 2014

Le ministère s'est assuré que les personnes handicapées qui sont des clients de la FPO reçoivent des biens et des services de qualité en temps utile par les moyens suivants :

- La formation du personnel sur l'accessibilité;
- L'intégration des critères d'accessibilité aux processus décisionnels, à la gestion des projets, à l'approvisionnement, aux technologies, à l'infrastructure, à l'information et aux technologies de l'information ainsi qu'à la formation;
- La sensibilisation accrue de la FPO aux pratiques exemplaires en matière d'accessibilité qui s'appliquent au service à la clientèle et au milieu de travail;
- La recherche de commentaires du personnel et des clients sur les innovations et les améliorations en matière d'accessibilité;
- L'utilisation de l'outil d'évaluation en matière d'inclusion dans l'ensemble des politiques et pratiques;
- L'intégration entière de l'accessibilité à toutes les activités de la FPO.

ENGAGEMENTS en 2013-2014	MESURES PRISES de nov. 2013 à déc. 2014
1. Le ministère continuera de veiller à ce que le personnel suive dès que possible la formation obligatoire sur l'accessibilité.	Le ministère a continué d'informer le personnel de ses exigences en matière de formation et de veiller à ce que celui-ci suive dès que possible les cours obligatoires sur l'accessibilité. • En février 2014, la formation obligatoire sur l'accessibilité visant à assurer la conformité à la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> (LAPHO) a été annoncée à l'ensemble du personnel par courriel. Cette formation couvre les cours suivants : • May I help you? Welcoming Customers with Disabilities (en anglais seulement); • May I help you? (cours supplémentaire en anglais seulement); • Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (NAI) dans la FPO; • Travailler ensemble – le Code des droits de la personne de l'Ontario et la LAPHO; • Normes relatives à l'information et aux communications du règlement NAI; • Normes relatives à l'emploi du règlement NAI (gestionnaires et échelons supérieurs). • En janvier et en février 2014, deux séances d'information ont été offertes aux directeurs sur l'attestation des fournisseurs aux termes de la LAPHO. Les directeurs ont été sensibilisés à l'importance de vérifier régulièrement si le personnel termine les cours sur l'accessibilité, les droits de la personne et le règlement NAI. • En juin 2014, le ministère a obtenu une attestation sur l'accessibilité, conformément aux exigences prévues dans les normes d'accessibilité établies aux termes de la LAPHO. • Les gestionnaires consignent régulièrement dans des registres les cours que terminent les employés.

	Des séances d'information et de formation ont été offertes pour compléter la formation obligatoire aux termes de la LAPHO, soit : • La création de documents accessibles (formation offerte le 26 février); • La création de documents accessibles (formation offerte le 5 mars); • La Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées (formation offerte le 5 juin); • La création de documents PDF accessibles (formation offerte le 10 juin); • Séance de recyclage sur le système ATS (formation offerte le 2 septembre). • En juin 2014, la section sur l'accessibilité sur l'intranet a été mise à jour pour ajouter de l'information destinée au personnel et afficher des documents, des outils et des méthodes de formation. • Le ministère encourage tout son personnel à suivre les cours de recyclage à caractère obligatoire tous les deux ou trois ans, et il s'en fait une pratique exemplaire.
2. Le ministère continuera d'offrir de la formation aux employés désignés et à leurs remplaçants sur l'utilisation des appareils et accessoires fonctionnels, et présentera à l'ensemble du personnel des renseignements généraux au sujet de ces appareils et accessoires au moyen de son intranet.	Le ministère a continué d'offrir de la formation aux employés désignés et à leurs remplaçants sur l'utilisation des appareils et accessoires fonctionnels, et a présenté à l'ensemble du personnel des renseignements généraux au sujet de ces appareils et accessoires au moyen de son intranet. • En juin 2014, un courriel a été envoyé à l'ensemble du personnel pour l'informer d'un nouveau service de soutien sur les technologies d'aide et solutions TI et de l'introduction d'une application logicielle ATS. Le contenu de ce courriel a aussi été affiché sur l'intranet du ministère. • En octobre 2014, une formation sur la nouvelle application logicielle ATS a été offerte aux employés désignés et à leurs remplaçants. Les appareils ATS ont été mis hors service en vue de leur remplacement par le nouveau logiciel Nextalk en octobre 2014. Une formation sur l'application ATS axée sur l'utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels au ministère a été offerte aux employés désignés et à leurs remplaçants en novembre 2013.
3. Le ministère continuera d'assurer l'affichage des avis de perturbation à des endroits bien en vue et, s'il y a lieu, en ligne lorsque les services ne sont pas disponibles.	Le ministère a continué d'assurer l'affichage des avis de perturbation à des endroits bien en vue ainsi qu'en ligne lorsque les services n'étaient pas disponibles et lors de travaux de rénovation : • Infrastructure Ontario (IO) a conclu un contrat avec les gérants d'immeubles (Coldwell Banker Richard Ellis – CBRE). En vertu de ce contrat, CBRE doit veiller à afficher comme il se doit les avis d'interruption touchant l'accès et assurer une signalisation accessible à cet égard. Des avis par courriel ont été envoyés au personnel concerné par les interruptions (pannes d'électricité, arrêts d'ascenseur, endroits renfermant de l'amiante, interruptions de l'eau, etc.).
4. Le ministère élaborera un plan pour l'examen de ses politiques, processus décisionnels et procédures administratives à l'aide de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO.	Le ministère a élaboré un plan pour l'examen de ses politiques, processus décisionnels et procédures administratives à l'aide de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO. • Les membres de la haute direction ont discuté de l'outil d'évaluation au troisième trimestre de 2014, et un examen a eu lieu sur son application aux politiques, programmes et processus du ministère.
5. Le ministère continuera d'intégrer les valeurs d'accessibilité à tous les aspects de la planification, notamment la planification axée sur les résultats et	Le ministère a continué d'intégrer les valeurs d'accessibilité à tous les aspects de la planification, notamment la planification axée sur les résultats (PAR), l'approvisionnement et l'élaboration de plans d'urgence. Les besoins variés des personnes handicapées ont été

l'élaboration de plans d'urgence. Les besoins divers des personnes handicapées seront pris en compte dans toutes les activités de planification et d'intervention.	pris en compte à tous les niveaux de la planification et dans les activités d'intervention. • Des dossiers d'information sur la PAR ont été préparés sous la forme de documents accessibles. La première partie a été affichée sur le site Web du ministère en format PDF accessible, alors que la deuxième partie était disponible dans une version accessible sur demande. • Le ministère a conseillé les secteurs de programme quant à la considération des questions d'accessibilité aux achats de biens ou de services destinés au public ou aux employés de la FPO. • Les conseillers en planification d'activités ont mis en commun de précieuses ressources pour les aider à honorer leurs obligations en matière d'accessibilité dans les processus d'approvisionnement. • Lors de l'élaboration des plans de continuité des activités (PCA) des directions, les chefs des directions ont reçu une liste de contrôle de l'accessibilité afin de s'assurer que les plans satisfont aux exigences en matière d'accessibilité. La même liste de contrôle a été utilisée pour veiller à ce que le PCA du ministère respecte les normes d'accessibilité. • Du côté de la planification des mesures d'évacuation, les préposés à la sécurité-incendie de chaque secteur d'activité ont reçu une formation pour savoir comment aider les employés ayant des besoins particuliers. L'intranet du ministère a été mis à jour, et toute une section a été affichée sur la planification de mesures d'urgence adaptées aux employés ayant des besoins particuliers.
6. Le ministère continuera de renseigner le personnel au sujet de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO, qui tient compte de l'accessibilité, et de l'encourager à intégrer cet outil dès le début des processus de planification.	Le ministère a continué de renseigner le personnel au sujet de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO, qui tient compte de l'accessibilité, et de l'encourager à intégrer cet outil dès le début des processus de planification. • En mars 2014, l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO et l'hyperlien vers le Bureau de la diversité de la FPO ont été communiqués à l'échelle ministérielle au moyen du bulletin mensuel consacré à la diversité et à l'inclusion. • En août 2014, le cours en ligne sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO a fait l'objet d'une promotion dans l'ensemble du ministère au moyen d'un message destiné à tous les employés. Le ministère applique activement l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion à ses politiques, programmes et processus, une fois terminé leur examen par la haute direction.
7. Le ministère continuera de recueillir des commentaires à l'aide des moyens de communication existants (p. ex. en personne, par téléphone, par écrit ou par courriel) et d'analyser les commentaires reçus pour cerner les préoccupations.	Le ministère a continué de recueillir des commentaires à l'aide des moyens de communication existants (p. ex. en personne, par téléphone, par écrit ou par courriel) et d'analyser les commentaires reçus pour cerner les préoccupations. • Les commentaires au sujet du principal site Web du ministère (Ontario.ca/economie) sont recueillis au moyen du lien « Pour nous joindre ». Les commentaires sont acheminés par l'intermédiaire de ServiceOntario vers le ministère en mesure de fournir une réponse pertinente – le transfert est bloqué si aucune réponse ne peut être fournie ou si les tentatives d'obtenir une réponse satisfaisante échouent. • Les commentaires sont modérés et, dans l'éventualité où une réponse confidentielle ou privée est souhaitée, ou si une approche particulière est recommandée, ils sont acheminés vers la Direction des communications.
8. Le ministère examinera le processus de rétroaction actuel et intégrera des mécanismes de suivi et de réponse efficaces pour les commentaires sur l'accessibilité.	Le ministère a continué d'examiner le processus de rétroaction actuel et d'intégrer des mécanismes de suivi et de réponse efficaces pour les commentaires sur l'accessibilité. • Le ministère favorise et encourage activement la

	communication de commentaires en offrant plusieurs moyens de rétroaction – par courriel, par téléphone, par appareil ATS ou de façon interactive. Les commentaires sont modérés et ne sont pas affichés publiquement; ils sont acheminés vers la Direction des communications en vue d'y répondre comme il se doit et d'en accuser réception, conformément aux Normes communes de service de la FPO. • L'accusé de réception est envoyé dans les 15 jours ouvrables suivant la transmission des commentaires par la poste conventionnelle, par télécopieur ou par courriel. S'il est impossible de fournir une réponse satisfaisante dans ce délai, un accusé de réception provisoire indiquant la date prévue d'une réponse approfondie sera transmis dans les cinq jours ouvrables. • Un accusé de réception sera envoyé dans les deux jours ouvrables dans le cas des commentaires fournis par téléphone, par appareil ATS, en personne ou au moyen d'une carte de commentaires, et on précisera le délai dans lequel la question sera traitée. • Les plaintes sont traitées selon le classement établi à partir des procédures de gestion des plaintes de notre ministère.
9. Le ministère étudiera les commentaires portant sur l'accessibilité qui lui sont transmis par tous les moyens possibles (p. ex. formulaire de rétroaction en ligne, correspondance, demandes de renseignements, évaluations de réunions) pour les évaluer et formuler une réponse appropriée.	Le ministère a étudié les commentaires portant sur l'accessibilité transmis par tous les moyens possibles (p. ex. formulaire de rétroaction en ligne, correspondance, demandes de renseignements, évaluations de réunions) pour les évaluer et formuler une réponse appropriée. • Les formulaires de rétroaction remis dans le cadre d'ateliers contiennent un champ pour indiquer si l'animateur doit parler plus fort (ateliers destinés aux personnes âgées). Le ministère a demandé à des organismes participants de fournir un microphone lorsqu'il était possible de le faire dans les présentations destinées à de nombreuses personnes âgées.
10. Le ministère veillera à ce que les responsables des mesures d'accessibilité et de promotion de la diversité participent à des séances de formation des formateurs sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO.	Le ministère a veillé à ce que les responsables des mesures d'accessibilité et de promotion de la diversité participent à des séances de formation des formateurs sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO. • Le Bureau de la diversité de la FPO a indiqué que les séances de formation des formateurs sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO n'étaient plus offertes. • Les responsables des mesures d'accessibilité du ministère ont assisté à la présentation sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO et suivi le cours en ligne connexe en septembre 2014.
11. Le ministère exigera de tout son personnel qu'il suive la formation sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO d'ici le 31 décembre 2015.	Le ministère a continué d'exiger de tout son personnel qu'il suive la formation sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO d'ici le 31 décembre 2015. • La formation sur l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO a été lancée dans l'ensemble du ministère au troisième trimestre de 2014.
12. Le ministère continuera de surveiller les occasions d'accroître l'utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion lorsque les politiques, procédures et pratiques internes sont examinées pour faire en sorte que l'accessibilité soit prise en compte dans toutes les activités de la FPO.	Le ministère a continué de surveiller les occasions d'accroître l'utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion lorsque les politiques, procédures et pratiques internes sont examinées pour faire en sorte que l'accessibilité soit prise en compte dans toutes les activités de la FPO.
13. Le ministère examinera les procédures d'évacuation d'urgence ainsi que les	Le ministère a utilisé l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO lors de l'examen des procédures d'évacuation d'urgence et

plans de continuité des activités des directions à l'aide de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion pour la FPO.	des plans de continuité des activités, ainsi que lors de la présentation du plan annuel de continuité des activités (PCA). Le Bureau du commissaire des incendies et l'Unité de la gestion des situations d'urgence exigent que le PCA soit conforme aux exigences en matière d'accessibilité établies au ministère.
---	--

II. Information et communications

Résultat clé visé dans le PPA

Les renseignements et les communications sont offerts dans des formats accessibles ou avec le soutien nécessaire à l'ensemble du personnel et de la clientèle de la FPO.

Mesures prises par le ministère des Services aux consommateurs en 2014

Le ministère continuera de s'assurer que les renseignements et les communications sont offerts dans des formats accessibles à l'ensemble du personnel et de la clientèle de la FPO en misant sur les moyens suivants :

- L'intégration des critères d'accessibilité aux processus décisionnels, à la gestion des projets, à l'approvisionnement, aux technologies, à l'infrastructure, à l'information et aux technologies de l'information ainsi qu'à la formation;
- La visite de l'exposition sur l'accessibilité;
- L'application des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité dans l'ensemble des communications, des sites Web, des solutions de technologie et des documents produits.

ENGAGEMENTS en 2013-2014	MESURES PRISES de nov. 2013 à déc. 2014
1. Le ministère continuera de se conformer aux Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (DACW) 2.0 (niveau AA) dans ses sites Web.	Le ministère a continué de s'assurer que ses sites Web soient conformes aux Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (DACW) 2.0 (niveau A ou AA) dans la mesure du possible. • Le ministère a continué de surveiller le respect des exigences d'accessibilité relatives aux sites Web et à leur contenu que prévoit le règlement NAI. Le ministère s'y conforme toujours. Le ministère met régulièrement à l'essai ses sites Web pour en vérifier la conformité aux Directives pour l'accessibilité des contenus Web et tente de résoudre le plus grand nombre de problèmes soulevés. • Le ministère n'a conçu aucun nouveau site Web (Internet ou intranet) depuis le 1er janvier 2012. Le seul changement important à ses sites Internet existants a consisté à transférer une part du contenu vers la plateforme du site Web externe (Ontario.ca) qui est conforme aux DACW. Le reste du contenu Internet existant sera transféré vers la plateforme Ontario.ca en 2015.
2. Le coordonnateur de sites Web du ministère continuera d'assister aux réunions du Comité des coordonnateurs de sites Web afin de se tenir au courant des normes et lignes directrices relatives à l'accessibilité sur Internet.	Le coordonnateur de sites Web du ministère a continué d'assister aux réunions du Comité des coordonnateurs de sites Web dirigées par le service des communications au Bureau du Conseil des ministres pour faire preuve de leadership en matière d'accessibilité sur Internet.
3. Le ministère continuera de veiller à ce que le personnel soit au courant des obligations en matière d'accessibilité et lui fournira des conseils et du soutien à cet égard.	Le ministère a continué d'informer le personnel de ses exigences en matière de formation et de veiller à ce que celui-ci suive dès que possible les cours obligatoires sur l'accessibilité. • En février 2014, la formation obligatoire sur l'accessibilité visant à assurer la conformité à la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> (LAPHO) a été annoncée à l'ensemble du personnel par courriel. Cette formation couvre les cours suivants :

	• May I help you? Welcoming Customers with Disabilities (en anglais seulement); • May I help you? (cours supplémentaire en anglais seulement); • Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (NAI) dans la FPO; • Travailler ensemble – le Code des droits de la personne de l'Ontario et la LAPHO; • Normes relatives à l'information et aux communications du règlement NAI; • Normes relatives à l'emploi du règlement NAI (gestionnaires et échelons supérieurs). • En janvier et en février 2014, deux séances d'information ont été offertes aux directeurs sur l'attestation des fournisseurs aux termes de la LAPHO. Les directeurs ont été sensibilisés à l'importance de vérifier régulièrement si le personnel termine les cours sur l'accessibilité, les droits de la personne et le règlement NAI. • En juin 2014, le ministère a obtenu une attestation sur l'accessibilité, conformément aux exigences prévues dans les normes d'accessibilité établies aux termes de la LAPHO. • Les gestionnaires consignent régulièrement dans des registres les cours que terminent les employés. • Des séances d'information et de formation ont été offertes pour compléter la formation obligatoire aux termes de la LAPHO, soit : • La création de documents accessibles (formation offerte le 26 février); • La création de documents accessibles (formation offerte le 5 mars); • La Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées (formation offerte le 5 juin); • La création de documents PDF accessibles (formation offerte le 10 juin); • Séance de recyclage sur le système ATS (formation offerte le 2 septembre). • En juin 2014, la section sur l'accessibilité sur l'intranet a été mise à jour pour ajouter de l'information destinée au personnel et afficher des documents, des outils et des méthodes de formation. • Le ministère encourage tout son personnel à suivre les cours de recyclage à caractère obligatoire tous les deux ou trois ans, et il s'en fait une pratique exemplaire.
4. Le ministère continuera de fournir des ressources d'auto-apprentissage sur l'accessibilité et de les mettre à jour afin d'aider le personnel à créer du contenu accessible adapté au Web.	Le ministère a continué de fournir des ressources d'auto-apprentissage sur l'accessibilité et de les mettre à jour afin d'aider le personnel à créer du contenu accessible adapté au Web. • Trois séances d'information ont été données au personnel ministériel, respectivement en février, en mars et en juin 2014 : • Quick Tips for Accessible Documents/Conseils rapides pour la création de documents accessibles; • Creating Accessible PDF documents/La création de documents PDF accessibles; • Step by Step Instructions – Creating an Accessible PDF/Instructions détaillées pour la création d'un document PDF accessible). Ces documents peuvent être consultés sur l'intranet du ministère. • En juin 2014, la liste des ressources d'auto-apprentissage couvertes dans les séances d'information a été envoyée à l'ensemble du personnel. Le contenu de ce message a aussi été affiché sur l'intranet du ministère. • En septembre 2014, le ministère a monté un stand sur l'accessibilité à l'occasion d'un salon sur le mieux-être qu'il a

	organisé. Plus de 100 visiteurs au stand ont reçu des dépliants d'information proposant des ressources supplémentaires pour orienter l'auto-apprentissage en vue de la création de contenu accessible adapté au Web.
5. Le ministère prendra les dispositions nécessaires pour fournir rapidement, sur demande, des formats accessibles et des aides à la communication, et continuera d'informer le public de la possibilité d'obtenir des supports accessibles et des aides à la communication.	Le ministère a élaboré un modèle de définition du consommateur vulnérable qui tient compte du Code des droits de la personne, de la LAPHO et du concept de vulnérabilité économique. Un sondage est proposé aux consommateurs qui appellent le Bureau des services aux consommateurs, et l'une des questions vise à déterminer si le consommateur a besoin de mesures d'atténuation particulières. • Environ 12 000 consommateurs ont communiqué avec le ministère par téléphone de janvier à juin 2014. Plus de 4 000 consommateurs qui ont appelé le Bureau des services aux consommateurs ont accepté de répondre aux questions à caractère démographique lorsqu'on leur a demandé s'ils accepteraient de le faire. Du 2 janvier au 30 juin, la visualisation des données par Data Visualizer a montré que 528 consommateurs sur 4 473 (12 %) ont répondu à des questions à caractère démographique au sujet des besoins liés à des mesures d'adaptation particulières. • Sous l'angle des politiques opérationnelles, cette donnée est considérée au moment de classer les plaintes et d'y répondre. Comme les clients ont le choix de répondre ou non à cette question au téléphone, le ministère n'est pas en mesure d'indiquer précisément le nombre total de consommateurs ayant besoin de mesures d'adaptation particulières. Ces données sont utilisées pour orienter les discussions et procéder à une analyse approfondie des moyens de mieux répondre aux besoins des personnes handicapées. • Le ministère travaille actuellement à l'avancement d'autres projets de partenariat pour s'assurer que les personnes handicapées ne se heurtent pas à des obstacles injustifiés lorsqu'elles communiquent avec lui pour obtenir de l'aide. Le guide des nouveaux arrivants, lancé à l'été 2014, est un exemple de projet de la sorte.
6. Le ministère restera prêt à fournir des renseignements sur les procédures ou plans d'urgence ou les mesures de sécurité publique dans un format accessible ou avec des aides à la communication. Parmi les documents offerts figurent : • un guide des situations d'urgence; • un guide sur l'accessibilité 2012; • un plan d'évacuation d'urgence; • un formulaire d'évacuation d'urgence; • le Guide de préparation aux situations d'urgence à l'intention des personnes ayant un handicap ou des besoins particuliers de Gestion des situations d'urgence Ontario.	Le ministère a continué de prendre les dispositions nécessaires pour s'assurer de la communication des procédures ou plans d'urgence ou des mesures de sécurité publique dans un format accessible. Il est possible d'obtenir certains documents sur un support de substitution, notamment : • un guide des situations d'urgence; • un guide sur l'accessibilité 2012; • un plan d'évacuation d'urgence; • un formulaire d'évacuation d'urgence; • le Guide de préparation aux situations d'urgence à l'intention des personnes ayant un handicap ou des besoins particuliers de Gestion des situations d'urgence Ontario.
7. Le ministère continuera de fournir des renseignements sur les procédures ou plans d'urgence ou les mesures de sécurité publique, et de veiller à ce que ces documents soient transmis sur demande au public dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées, et ce, le plus tôt possible.	Le ministère a continué de fournir des renseignements sur les procédures ou plans d'urgence ou les mesures de sécurité publique, et de veiller à ce que ces documents soient transmis sur demande au public dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées, et ce, le plus tôt possible. Ces renseignements ont été fournis depuis la mise en œuvre des exigences en matière d'accessibilité au ministère. • En septembre 2014, le ministère a monté un stand sur l'accessibilité à l'occasion d'un salon sur le mieux-être qu'il a organisé. Plus de 100 visiteurs au stand ont reçu le Guide de préparation aux situations d'urgence à l'intention des

	personnes ayant un handicap ou des besoins particuliers.
8. Le ministère continuera d'envoyer des délégués ministériels à la conférence Expo/JOIN à l'automne.	Des délégués ministériels ont assisté à la conférence Expo/JOIN en novembre 2013 et en novembre 2014.
9. Le ministère continuera de mettre à jour son intranet sur la gestion des situations d'urgence afin d'y inclure davantage d'information concernant l'élaboration de plans d'urgence pour les employés ayant un handicap ou des besoins spéciaux.	Le ministère a continué de mettre à jour son intranet sur la gestion des situations d'urgence afin d'y inclure davantage d'information concernant l'élaboration de plans d'urgence pour les employés ayant un handicap ou des besoins spéciaux. • L'intranet du ministère comporte une section consacrée à l'élaboration de plans d'urgence pour les personnes handicapées. Cette section propose un éventail de ressources pour aider les gestionnaires et les employés à adapter la planification pour aider les personnes handicapées, entre autres des guides utiles, des formulaires et des outils de planification.
10. Le ministère continuera de mettre à jour son intranet et de communiquer avec son personnel de sorte que celui-ci dispose de renseignements à jour sur les protocoles, les processus d'embauche, les budgets et les codes de compte pour donner suite aux demandes de supports de substitution et d'aides à la communication, et créer des activités accessibles.	Le ministère a continué de mettre à jour son intranet et de communiquer avec son personnel de sorte que celui-ci dispose de renseignements à jour sur les protocoles, les processus d'embauche, les budgets et les codes de compte pour donner suite aux demandes de supports de substitutions et d'aides à la communication, et créer des activités accessibles. • L'intranet du ministère comporte un hyperlien vers la page consacrée à l'accessibilité, qui propose un certain nombre de ressources. Des renseignements supplémentaires sur l'accessibilité sont fournis dans la page Web du ministère sur la santé, la sécurité et le mieux-être. Le responsable des mesures de promotion de la diversité a assisté à la séance de formation des formateurs sur la création de documents accessibles, offerte par le MSG, en décembre 2013. Des séances d'information sur l'accessibilité adaptées au contexte du ministère ont eu lieu en février, en mars et en juin 2014. • Les courriels destinés à l'ensemble du personnel étaient aussi envoyés en format texte seulement, sur demande, pour répondre aux besoins de certains employés. • Des employés ont assisté à une séance de formation sur la création de documents accessibles, à laquelle on a remis des outils, afin de pouvoir aider les fournisseurs qui demanderaient des documents d'approvisionnement dans un format accessible. • Toutes les activités du ministère étaient accessibles à tous et prévoyaient des mesures d'adaptation à l'intention des participants handicapés (sur demande). L'intranet du ministère fournissait des ressources sur l'organisation d'activités et de réunions accessibles ainsi que sur la transmission de documents au moyen de supports de substitutions. • L'information sur l'organisation d'activités accessibles peut être consultée par l'ensemble du personnel sur l'intranet du ministère.
11. D'ici le 1er janvier 2016, le ministère verra, en collaboration avec le Bureau du Conseil des ministres, à ce que ses sites Web Internet et leur contenu soient conformes aux DACW 2.0 (niveau AA), à l'exclusion des critères de succès aux points 1.2.4 Sous-titres (en direct) et 1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée).	Le ministère collabore avec le Bureau du Conseil des ministres pour assurer la conformité, d'ici le 1er janvier 2016, de tous ses sites Web et de leur contenu aux DACW 2.0 (niveaux A et AA). Tous les sites Web seront transférés vers la plateforme Ontario.ca en 2015.
12. D'ici le 1er janvier 2020, le ministère verra, en collaboration avec le Bureau du Conseil des ministres, à ce que ses sites Internet et intranet ainsi que	Le ministère collabore avec le Bureau du Conseil des ministres pour assurer la conformité, d'ici le 1er janvier 2020, de tous ses sites Internet et intranet ainsi que de leur contenu aux normes établies. Tous les sites Web seront transférés vers la

leur contenu soient conformes aux DACW 2.0 (niveau AA), y compris le sous-titrage en direct et l'audio-description. Le contenu publié avant 2012 devra être fourni sur format accessible aux personnes qui en font la demande.	plateforme Ontario.ca en 2015.
--	--------------------------------

III. Emploi

Résultat clé visé dans le PPA

Les personnes handicapées qui sont employées à la FPO participent pleinement et valablement aux emplois.

Mesures prises par le ministère des Services aux consommateurs en 2014

Le ministère continuera de s'assurer que les personnes handicapées au service de la FPO participent pleinement et valablement aux services et emplois en misant sur les moyens suivants :

- L'examen de la gestion de l'adaptation destinée aux employés handicapés;
- La sensibilisation accrue de la FPO aux pratiques exemplaires en matière d'accessibilité qui s'appliquent au service à la clientèle et au milieu de travail;
- L'ajout d'engagements envers le rendement en matière d'accessibilité pour les membres de la haute direction;
- La mise en place de pratiques exemplaires en matière d'adaptation au travail et de retour au travail;
- L'examen de la gestion de l'adaptation aux fins d'amélioration de l'adaptation des employés handicapés;
- L'ajout d'engagements envers le rendement en matière d'accessibilité pour les gestionnaires et le personnel.

ENGAGEMENTS en 2013-2014	MESURES PRISES de nov. 2013 à déc. 2014
1. Le ministère continuera d'encourager le personnel, au moyen de l'intranet, à opter pour des pratiques de communication accessibles. Les pratiques encouragent l'utilisation de formats accessibles et font ressortir l'importance d'assurer une surveillance constante pour garantir l'accessibilité.	Le ministère a continué d'encourager le personnel, au moyen de l'intranet, à opter pour des pratiques de communication accessibles. Les pratiques encouragent l'utilisation de formats accessibles et soulignent l'importance d'assurer une surveillance constante pour garantir l'accessibilité. • Un sous-site intranet du ministère sur l'accessibilité est tenu à jour, notamment en ce qui a trait aux lois, à la planification, aux mesures d'adaptation, aux services de soutien en technologie de l'information (TI), aux activités de formation et aux ressources. • Des séances de formation ont été offertes au personnel ministériel sur la création de documents PDF accessibles. • La promotion auprès du personnel d'une série de ressources sur l'utilisation de moyens d'information et de communication accessibles s'est poursuivie à partir de l'intranet du ministère. • En juin 2014, le programme de déjeuners-conférences proposait une séance sur la sensibilisation à l'accessibilité à l'occasion de la Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées.
2. Le ministère sensibilisera les personnes handicapées à l'importance de bien se préparer afin d'assurer leur propre sécurité et leur survie en cas d'évacuation, dans le cadre de la formation interne destinée aux préposés à la sécurité-incendie qui est offerte deux fois par année.	Le ministère a sensibilisé les personnes handicapées à l'importance de bien se préparer afin d'assurer leur propre sécurité et leur survie en cas d'évacuation, dans le cadre de la formation interne destinée aux préposés à la sécurité-incendie qui est offerte deux fois par année. • Les préposés à la sécurité-incendie de chaque secteur d'activité reçoivent une formation pour savoir comment aider les personnes handicapées, dans le cadre de la formation interne destinée aux préposés à la sécurité-incendie qu'offre le ministère

	deux fois par année. • L'intranet du ministère renferme plusieurs documents sur la préparation aux situations d'urgence à l'intention des personnes handicapées. • En mai 2014, le programme de déjeuners-conférences du ministère a proposé aux employés une séance d'information sur la préparation aux situations d'urgence, offerte tous les ans par la Police provinciale de l'Ontario (PPO). • En juin 2014, la Croix-Rouge a aussi offert une séance d'information sur la planification de mesures d'urgence adaptées aux personnes handicapées.
3. Le ministère restera prêt à fournir des renseignements sur les procédures ou plans d'urgence ou les mesures de sécurité publique dans des formats accessibles ou avec des aides à la communication, le cas échéant.	Le ministère est resté prêt à fournir des renseignements sur les procédures ou plans d'urgence ou les mesures de sécurité publique dans des formats accessibles ou avec des aides à la communication, le cas échéant. • Le ministère a mis en place des procédures d'urgence pour faciliter la communication de l'information relative aux cas d'urgence dans un format accessible, sur demande. • L'intranet du ministère comporte un éventail de ressources sur l'élaboration de plans d'urgence adaptés aux personnes handicapées.
4. Le ministère continuera de tirer parti de l'intranet et des diverses initiatives gouvernementales ou provenant des Ressources humaines (RH), le cas échéant, pour faire la promotion d'iManage et de ses hyperliens vers les directives, politiques et plans sur l'adaptation des emplois.	Le ministère a continué de tirer parti de l'intranet et des diverses initiatives gouvernementales ou provenant des RH, le cas échéant, pour faire la promotion d'iManage et de ses hyperliens vers les directives, politiques et plans sur l'adaptation des emplois. • L'intranet du ministère contenait des hyperliens vers le portail iManage et la page Web consacrée à l'adaptation des emplois. • Le portail iManage se trouve sur la liste des ressources offertes aux gestionnaires dans le cadre du programme d'orientation ministériel. • La page Web consacrée à l'adaptation des emplois se trouve sur la liste des ressources offertes dans la page Web du ministère sur la santé, la sécurité et le mieux-être.
5. Le ministère continuera de coordonner chaque année le Programme des partenariats de mentorat axés sur la diversité (PPMD) auquel participent plusieurs ministères.	Le ministère a continué de coordonner la mise en œuvre annuelle du PPMD auquel participent plusieurs ministères en misant sur les moyens suivants : • La tenue, en avril 2014, d'une séance de vérification en cours d'année dans le cadre du PPMD 2013-2014; • La tenue, en août 2014, d'une séance de clôture dans le cadre du PPMD 2013-2014; • La poursuite des préparatifs en vue du lancement du cycle 2014-2015 du PPMD – une séance d'orientation a eu lieu en septembre 2014.
6. Le ministère continuera d'afficher la stratégie d'inclusion sur l'intranet et de faire la promotion des exemples d'engagements en matière d'inclusion préparés par le Bureau de la diversité de la FPO.	Le ministère a continué d'afficher la stratégie d'inclusion sur l'intranet et de faire la promotion des exemples d'engagements en matière d'inclusion préparés par le Bureau de la diversité de la FPO. • En mars 2014, le plan d'inclusion 2013-2016 du ministère a été affiché sur l'intranet et ajouté sur la liste des ressources dans le cadre des initiatives constantes de diversité et d'inclusion.
7. Le ministère continuera d'afficher tous ses engagements de résultats ainsi que ceux de chaque division sur l'intranet.	Le ministère a continué d'afficher tous ses engagements de résultats ainsi que ceux de chaque division sur l'intranet. • Tous les engagements de résultats du ministère et de chaque division ont été affichés sur l'intranet ministériel en avril 2014 et communiqués à l'échelle du ministère en mai 2014.

8. Le ministère analysera les réponses données par son personnel au Sondage des employés de la FPO de 2014 afin d'évaluer les obstacles potentiels pour les employés handicapés.	Le ministère a analysé les réponses données par son personnel au Sondage des employés de la FPO de 2014 afin d'évaluer les obstacles potentiels pour les employés handicapés. Les résultats du Sondage des employés de la FPO de 2014 mené auprès du personnel du ministère en général et des divisions ont été diffusés d'août à septembre 2014. Un plan d'action visant la mise en œuvre des engagements des divisions a été lancé au troisième trimestre de 2014.
9. Le ministère continuera de recommander aux employés visés par le Système de rémunération des cadres et à ceux du Groupe des cadres supérieurs les engagements en matière d'inclusion élaborés par le Bureau de la diversité de la FPO au début de chaque nouveau cycle de gestion du rendement.	Le ministère a continué de recommander aux employés visés par le Système de rémunération des cadres et à ceux du Groupe des cadres supérieurs les engagements en matière d'inclusion élaborés par le Bureau de la diversité de la FPO au début de chaque nouveau cycle de gestion du rendement. - L'intranet du ministère contient un hyperlien vers la page que consacre le Bureau de la diversité (BD) de la FPO aux engagements de performance pris pour 2014-2015 en matière de diversité et d'inclusion. - Les engagements en matière d'inclusion qu'a établis le BD de la FPO ont aussi été ajoutés à la liste des ressources dans un message communiqué à l'échelle du ministère en mai 2014.
10. Le ministère continuera d'exiger de tous les cadres supérieurs qu'ils incluent dans leur plan annuel un engagement en matière d'inclusion propre au ministère.	Le ministère a continué d'exiger de tous les cadres supérieurs qu'ils incluent dans leur plan annuel un engagement en matière d'inclusion propre au ministère. Les employés visés par le Système de rémunération des cadres et ceux du Groupe des cadres supérieurs ont été tenus, dans le cadre du cycle de gestion du rendement 2014-2015, d'inclure les engagements propres au ministère pour l'exercice dans leurs évaluations du rendement en matière de gestion des finances, de l'information et des ressources humaines. Ces évaluations intégraient une mesure du rendement sur le plan de l'inclusion, laquelle a été communiquée aux cadres supérieurs en mai 2014.

IV. Milieu bâti

Résultat clé visé dans le PPA

Il est plus facile d'accéder aux installations et espaces publics de la FPO, de s'y déplacer et d'en sortir.

Mesures prises par le ministère des Services aux consommateurs en 2014

Le ministère continuera de s'assurer du plus grand accès aux installations et aux espaces publics de la FPO, à l'intérieur, à l'extérieur et autour de ceux-ci, en misant sur les moyens suivants :

- La poursuite de l'élaboration de stratégies visant les obstacles dans les infrastructures;
- La mise en œuvre des normes établies au sein de la FPO pour la conception des espaces publics prévues par la LAPHO et la mise à jour des exigences d'aménagement sans obstacle en vertu du Code du bâtiment de l'Ontario.

ENGAGEMENTS en 2013-2014	MESURES PRISES de nov. 2013 à déc. 2014
1. Le ministère collaborera avec les gérants d'immeubles pour faire en sorte que tous les locaux, neufs ou rénovés, satisfont aux exigences du Code du bâtiment de l'Ontario et à celles du document Guidelines for Barrier-free Design of Ontario Government Facilities (lignes directrices sur l'aménagement sans obstacle des installations du gouvernement de l'Ontario), publié en 2012 par Infrastructure Ontario (IO), ou dépassent ces normes.	Le ministère a collaboré avec IO ainsi que Coldwell Banker Richard Ellis (CBRE) pour faire en sorte que tous les locaux, neufs ou rénovés, satisfont aux exigences du Code du bâtiment de l'Ontario et à celles du document Guidelines for Barrier-free Design of Ontario Government Facilities, publié en 2012 par IO, ou dépassent ces normes.

2. Le ministère veillera à ce que le responsable des mesures d'accessibilité et le chef de la gestion des installations se réunissent régulièrement afin de discuter des problèmes liés aux mesures d'adaptation dans l'infrastructure actuelle du ministère.	Le responsable des mesures d'accessibilité et le chef de la gestion des installations se sont réunis deux fois pendant l'année afin de discuter des problèmes liés aux mesures d'adaptation dans l'infrastructure actuelle du ministère.
3. Le ministère continuera de s'assurer du plus grand accès aux installations et aux espaces publics de la FPO, à l'intérieur, à l'extérieur et autour de ceux-ci, par la mise en œuvre des normes établies au sein de la FPO pour la conception des espaces publics aux termes de la LAPHO et la mise à jour des exigences d'aménagement sans obstacle en vertu du Code du bâtiment de l'Ontario.	Le ministère n'a aucun projet à signaler à cet égard à l'heure actuelle. Le ministère a continué de s'assurer du plus grand accès aux installations et aux espaces publics de la FPO, à l'intérieur, à l'extérieur et autour de ceux-ci, par la mise en œuvre des normes établies pour la conception des espaces publics aux termes de la LAPHO et la mise à jour des exigences d'aménagement sans obstacle en vertu du Code du bâtiment de l'Ontario.

V. Transport

Résultat clé visé dans le PPA

La FPO s'est engagée à augmenter la disponibilité des services de transport accessibles à toute la population ontarienne et a pris des mesures pour s'assurer que des services de transport accessibles sont offerts aux personnes handicapées.

Mesures prises par le ministère des Services aux consommateurs en 2014

Le ministère continuera de soutenir les démarches progressives pour assurer la prestation de services de transport accessibles aux personnes handicapées en misant sur les moyens suivants :

- L'appui aux démarches progressives liées au transport qui visent à rendre l'Ontario accessible;
- La formulation de conseils sur les questions d'accessibilité touchant le transport.

Cet engagement ne s'applique pas au ministère des Services aux consommateurs à l'heure actuelle.

VI. Autres engagements

Résultat clé visé dans le PPA

Le personnel de la FPO est en mesure de reconnaître les obstacles à l'accessibilité dans les politiques, les programmes, les services et les installations de la FPO, et de chercher activement des solutions pour les prévenir ou les supprimer régulièrement dans l'ensemble de l'organisation.

Mesures prises par le ministère des Services aux consommateurs en 2014

Le ministère continuera de s'assurer que la FPO agisse comme chef de file de l'accessibilité en Ontario en misant sur les moyens suivants :

- La tenue de consultations constantes avec les personnes handicapées;
- La poursuite de la publication des plans annuels d'accessibilité du ministère;
- Le maintien d'un engagement organisationnel ferme envers l'accessibilité.

ENGAGEMENTS en 2013-2014	MESURES PRISES de nov. 2013 à déc. 2014
1. Le ministère fera connaître son plan d'accessibilité dans son intranet. Le ministère continuera d'afficher son plan d'accessibilité et de mettre à jour son intranet en y ajoutant des ressources et des outils que le personnel pourra utiliser à mesure qu'ils deviendront accessibles.	Le ministère a affiché son plan d'accessibilité et mis à jour son intranet en y ajoutant des ressources et des outils que le personnel peut utiliser à mesure qu'ils deviennent accessibles. Le plan d'accessibilité du ministère est affiché sur son intranet. Le ministère a continué de mettre à jour son intranet en y ajoutant des ressources et des outils que le personnel a pu utiliser lorsqu'ils devenaient accessibles.
2. Le ministère élaborera un plan pour l'aider à	Le ministère a continué d'informer le personnel de ses

remplir ses obligations découlant du règlement NAI.	exigences en matière de formation et de veiller à ce que celui-ci suive dès que possible les cours obligatoires sur l'accessibilité. • En février 2014, la formation obligatoire sur l'accessibilité visant à assurer la conformité à la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> (LAPHO) a été annoncée à l'ensemble du personnel par courriel. Cette formation couvre les cours suivants : • May I help you? Welcoming Customers with Disabilities (en anglais seulement); • May I help you? (cours supplémentaire en anglais seulement); • Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (NAI) dans la FPO; • Travailler ensemble – le Code des droits de la personne de l'Ontario et la LAPHO; • Normes relatives à l'information et aux communications du règlement NAI; • Normes relatives à l'emploi du règlement NAI (gestionnaires et échelons supérieurs). • En janvier et en février 2014, deux séances d'information ont été offertes aux directeurs sur l'attestation des fournisseurs aux termes de la LAPHO. Les directeurs ont été sensibilisés à l'importance de vérifier régulièrement si le personnel termine les cours sur l'accessibilité, les droits de la personne et le règlement NAI. • En juin 2014, le ministère a obtenu une attestation sur l'accessibilité, conformément aux exigences prévues dans les normes d'accessibilité établies aux termes de la LAPHO. • Les gestionnaires consignent régulièrement dans des registres les cours que terminent les employés. • Des séances d'information et de formation ont été offertes pour compléter la formation obligatoire aux termes de la LAPHO, soit : • La création de documents accessibles (formation offerte le 26 février); • La création de documents accessibles (formation offerte le 5 mars); • La Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées (formation offerte le 5 juin); • La création de documents PDF accessibles (formation offerte le 10 juin); • Séance de recyclage sur le système ATS (formation offerte le 2 septembre). • En juin 2014, la section sur l'accessibilité sur l'intranet a été mise à jour pour ajouter de l'information destinée au personnel et afficher des documents, des outils et des méthodes de formation. • Le ministère encourage tout son personnel à suivre les cours de recyclage à caractère obligatoire tous les deux ou trois ans, et il s'en fait une pratique exemplaire.
---	---

Deuxième section : Rapport sur les mesures prises par le ministère en 2015 et en 2016

En raison de la récente restructuration ministérielle, le plan ne propose aucune mesure pour 2015 et au-delà; le MSC en est à son dernier rapport aux termes de la LPHO sous son ancien nom.

Troisième section : Mesures visant à repérer les obstacles

Dans le cadre de l'engagement que nous avons pris d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées, le ministère a continué de passer en revue les initiatives du gouvernement, y compris les lois, les règlements, les politiques, les programmes, les pratiques et les services, afin de repérer et de supprimer

les obstacles à l'accessibilité.

Lois, règlements et politiques qui ont été passés en revue en 2013-2014

Reconnaissant qu'il est important de supprimer les obstacles à l'accessibilité dans les lois ayant une forte incidence sur les membres du public et les personnes handicapées, le gouvernement applique une stratégie en trois volets qui accorde la priorité aux lois ayant une forte incidence et qui inclut :

- 1. l'élaboration d'un processus et d'outils normalisés servant à repérer et à supprimer les obstacles à l'accessibilité;
- 2. l'analyse, d'ici la fin de 2014, de 51 textes législatifs à forte incidence, ciblés, qui répondent aux critères suivants :
 - a. les lois qui touchent directement les personnes handicapées;
 - b. les lois qui prévoient la prestation de services ou de programmes largement applicables;
 - c. les lois qui fournissent des avantages ou des protections; ou
 - d. les lois qui influent sur des devoirs ou des droits démocratiques ou civiques;
- 3. l'examen des règles de procédure, des politiques et des lignes directrices se rapportant à des textes législatifs à forte incidence, le cas échéant.

En 2013-2014, la FPO a réalisé d'importants progrès dans la conduite de cette phase de l'examen, qui devrait être achevé d'ici à la fin de 2014.

ENGAGEMENTS en 2013-2014	MESURES PRISES de nov. 2013 à déc. 2014
1. Reconnaissant qu'il est important d'éliminer les obstacles à l'accessibilité dans les lois ayant une incidence considérable sur les membres du public et les personnes handicapées, le gouvernement applique une stratégie en trois volets qui accorde la priorité aux lois ayant une incidence considérable et notamment à ce qui suit : • l'élaboration d'un processus et d'outils normalisés servant à repérer et à supprimer les obstacles à l'accessibilité; • l'analyse, d'ici la fin de 2014, de 52 textes législatifs à forte incidence, ciblés, qui répondent aux critères suivants : • les lois qui ont des répercussions directes sur les personnes handicapées; • les lois qui prévoient la prestation de services ou de programmes applicables à un vaste éventail de personnes; • les lois qui accordent des avantages ou des protections; • les lois qui influent sur des devoirs ou des droits démocratiques ou civiques; • l'examen, au besoin, des règles de procédure, des politiques et des lignes directrices pour certaines lois ayant une forte incidence. Cette étape de l'examen sera terminée d'ici à la fin de 2014. Le gouvernement a décidé de passer ces lois en revue parce qu'il est prévu que les modifications apportées dans ces domaines auront des incidences particulièrement importantes sur les Ontariens et les Ontariennes qui ont des besoins en matière d'accessibilité.	Le ministère du Procureur général (MPG) et le ministère des Services gouvernementaux (MSG) ont examiné les conclusions ministérielles. Le MPG et le MSG travailleront de concert avec le Bureau du Conseil des ministres afin de cerner la meilleure approche de coordination des solutions aux obstacles réglementaires à l'accessibilité dans l'ensemble du gouvernement. L'approche proposée reposera sur des solutions à mettre en œuvre à plusieurs échelons et axées sur les obstacles législatifs ainsi que sur ceux d'une autre nature. • Cette approche permettra d'orienter les efforts du gouvernement vers des améliorations significatives et efficaces au bénéfice des personnes handicapées, et ce, en harmonie avec le cadre législatif établi aux termes de la LAPHO. • Après les rencontres avec les ministères, le MPG et le MSGSC demanderont l'approbation de l'approche proposée. Une fois l'approbation obtenue, les ministères obtiendront de plus amples détails.

Dans le cadre de ce processus, le ministère des Services aux consommateurs passe en revue la <i>Loi de 2002 sur la protection du consommateur</i> .	
2. Dans le cadre de l'engagement que le gouvernement a pris afin d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées, le ministère des Services aux consommateurs continuera à passer en revue les mesures législatives et les politiques afin de repérer et de supprimer les obstacles à l'accessibilité. Nous continuerons de faire rapport sur l'évolution de l'examen dans notre plan annuel d'accessibilité.	Le ministère a établi une liste d'obstacles potentiels à l'accessibilité en vue de cerner les mesures à prendre, soit : • La proposition d'une solution et la justification de celle-ci, ou une abstention à cet égard; • La poursuite des discussions en cours avec le MPG, des conseillers juridiques et le Bureau de la diversité de la FPO pour l'examen de certaines dispositions ainsi que d'obstacles potentiels à l'accessibilité et de moyens de les surmonter.

Liens

Liens vers les sites publics

[Plan pluriannuel d'accessibilité de la fonction publique de l'Ontario : Montrer l'exemple](#)
[Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario](#)
[Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#)
[Règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées](#)
[Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle](#)
[Site Web de l'Ontario sur l'accessibilité](#)
[Programme de services accessibles, équitables et durables à l'intention des personnes ayant une déficience intellectuelle](#)
[Directives pour l'accessibilité aux contenus Web \(en anglais seulement\)](#)

Pour nous joindre

Nous sommes toujours heureux de recevoir des questions et des commentaires sur le plan d'accessibilité du ministère.

Renseignements généraux : 416 326-8800
Ligne ATS : 416 229-6086, 1 877 666-6545
Numéro gratuit : 1 800 889-9768
Courriel : Infomcs@ontario.ca
Site Web du ministère : www.ontario.ca/consommateurs

Rendez-vous au portail du [ministère du Développement économique, de l'Emploi et de l'Infrastructure](#). Ce site sur l'accessibilité offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible pour tous.

Pour commander gratuitement un exemplaire du plan d'accessibilité sur support de substitution, adressez-vous à :

Publications ServiceOntario

Téléphone : 1 800 668-9938
ATS : 1 800 268-7095
© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario 2014
ISBN 1920-8324
This document is available in English.

Annexe – Réalisations attendues indiquées dans le PPA

2014-2016
Utilisation de l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion dans l'ensemble des politiques et pratiques. L'accessibilité fait partie intégrante de toutes les activités de la FPO.
Application de pratiques exemplaires d'accessibilité aux communications, sites Web, solutions technologiques et documents.
Mise en place de pratiques exemplaires en matière d'adaptation au travail et de retour au travail.
Examen de la gestion de l'adaptation aux fins d'amélioration de l'adaptation des employés handicapés.
Tenue de l'Exposition annuelle sur l'accessibilité.

Maintien de l'engagement ferme de l'organisation envers l'accessibilité.
Les chefs et les employés prennent des engagements de résultats en matière d'accessibilité.
Sollicitation de commentaires du personnel et des clients sur les innovations et les améliorations en matière d'accessibilité.
Capacité de la FPO à mettre en application les exigences réglementaires de la LAPHO.